

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK DI KOTA
GRESIK**



**FALKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK
DI KOTA GRESIK**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

SAHRUL ALIM
NIM : 16 312 121

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2020**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah Proposal Penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK di Kota Gresik”**

Proposal Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Proposal Penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada :

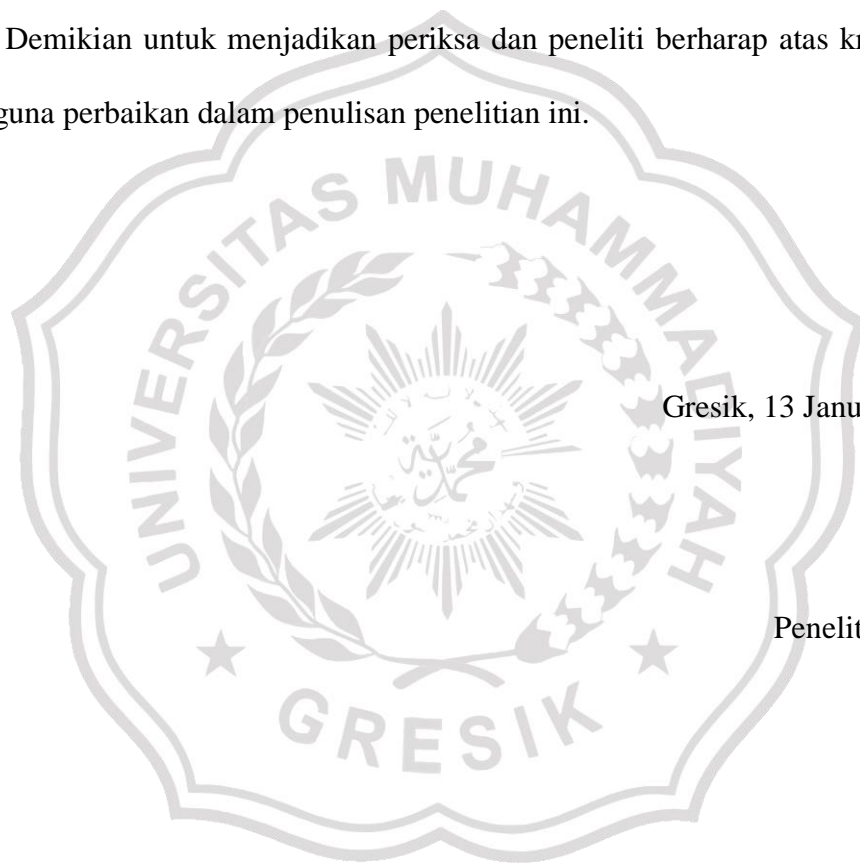
1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, Ms selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Suwarno, S.E.,M.Si selaku Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, S.E.,M.S.M. selaku Ka Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Sukaris, S.E.,M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan telaten dan sungguh-sungguh dalam menyampaikan bimbingannya.
5. Sahabat, dan teman-teman khususnya Cogan Cecan Crew, grup Pitu Serangkai, dan Sahabat Patrick juga seluruh teman seperjuangan Angkatan

2016 yang memberikan dorongan, semangat dan juga segala bantuan doa terbaik dalam proses penulisan skripsi ini.

6. Rekan-rekan seangkatan yang tidak mungkin saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Untuk itu dengan kerendahan hati peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Demikian untuk menjadikan periksa dan peneliti berharap atas kritik dan saran, guna perbaikan dalam penulisan penelitian ini.



Gresik, 13 Januari 2020

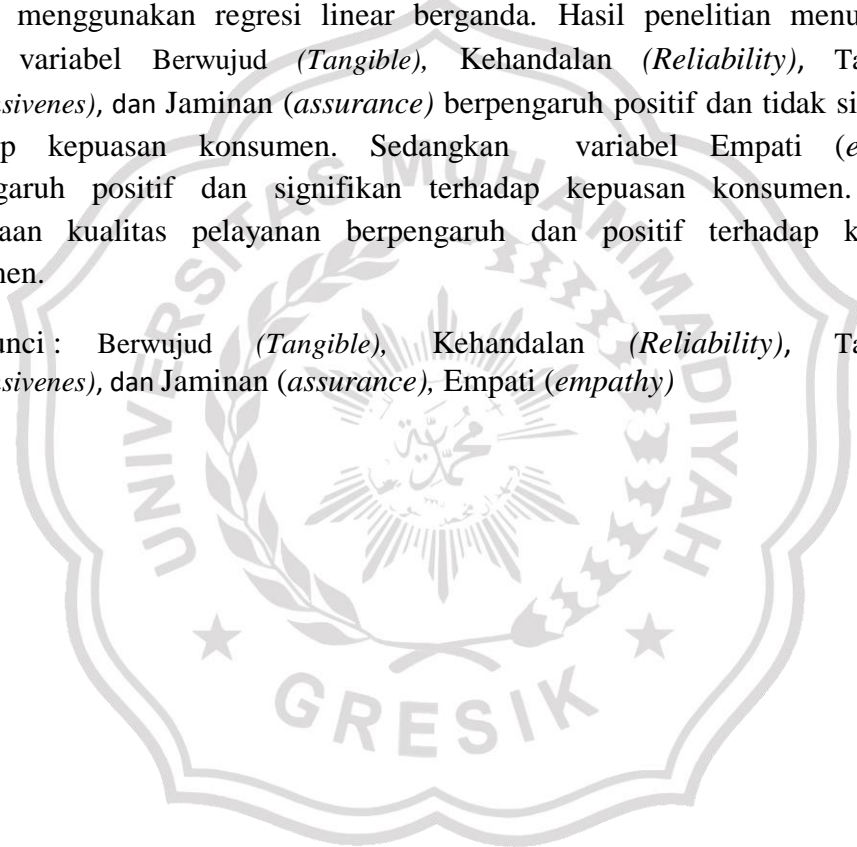
Peneliti

Sahrul Alim, 16312121, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi GOJEK di Kota Gresik.** Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli 2020.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Gojek. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Nonprobability sampling*. Sampel yang digunakan merupakan konsumen Gojek dengan jumlah 125 sampel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Berwujud (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), dan Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel Empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara bersamaan kualitas pelayanan berpengaruh dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Berwujud (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), dan Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*)

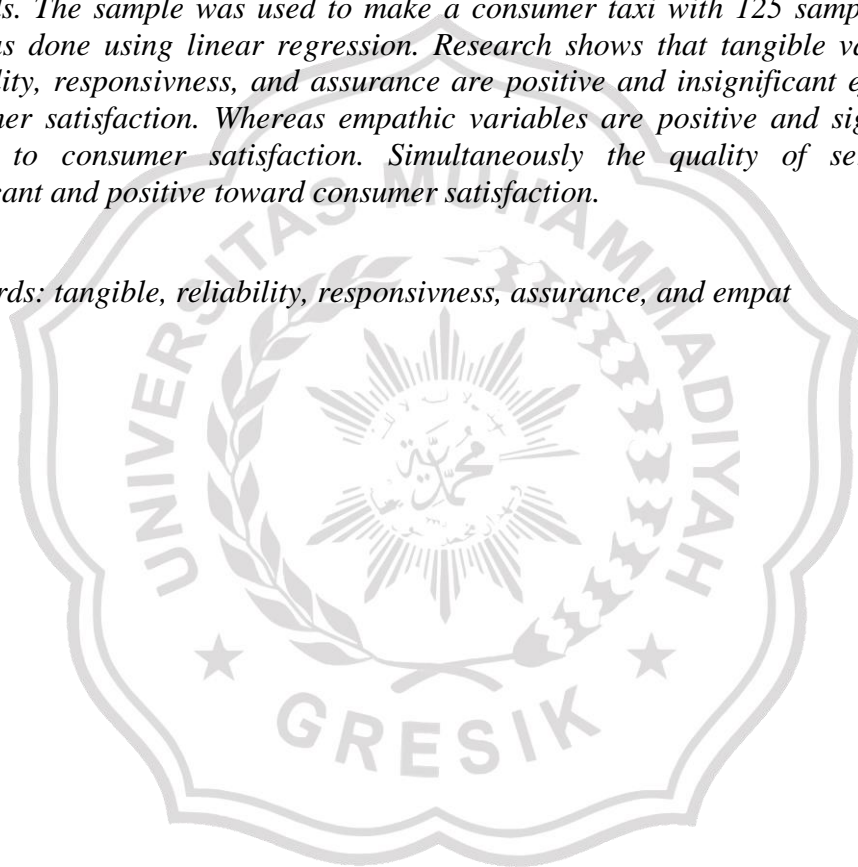


Sahrul alim, 16312121, *The Influence Quality of Service on Consumer Satisfaction on Transport Services in the City of Gresik*. Management, faculty of economics and business, muhammadiyah university gresik, July 2020.

ABSTRACT

The aim of this research is to test the impact of quality services on consumer satisfaction in the gojek company. Sampling research using nonsampling methods. The sample was used to make a consumer taxi with 125 samples. The test was done using linear regression. Research shows that tangible variables, reliability, responsiveness, and assurance are positive and insignificant effects to consumer satisfaction. Whereas empathic variables are positive and significant effects to consumer satisfaction. Simultaneously the quality of service is significant and positive toward consumer satisfaction.

Keywords: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empat



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Pemasaran	10
2.2.2. Jasa, Pemasaran Jasa dan Karakteristik	11
2.2.3. Kualitas Pelayanan	13
2.2.4. Kepuasan Konsumen	15
2.3. Hubungan Antar Variabel	18
2.3.1. Berwujud (<i>Tangible</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.3.2. Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	19
2.3.2. Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	19
2.3.3. Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.3.4. Empati (<i>Emphaty</i>) Kepuasan Konsumen	21
2.3.6. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.4. Kerangka Konseptual	22
2.5. Hipotesis	22
BAB III : METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24

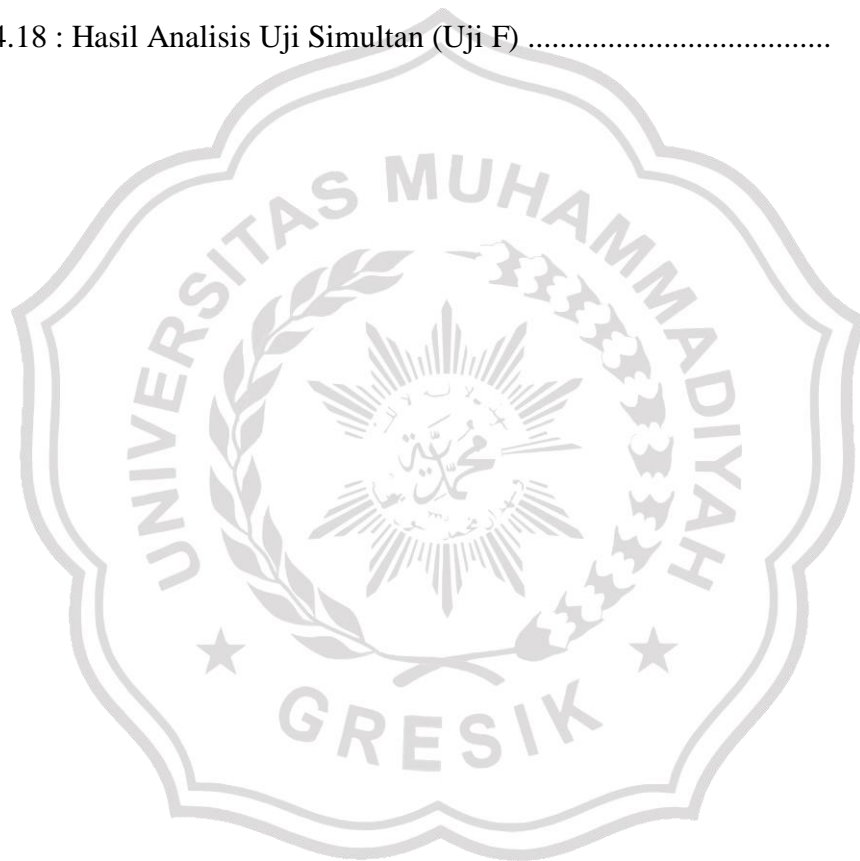
3.3.2 Sampel.....	24
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4.1 Jenis Data.....	25
3.4.2 Sumber Data.....	26
3.5. Teknik Pengambilan Data.....	26
3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.6.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6.4 Pengukuran Variabel.....	29
3.7. Teknik Analisis Data.....	29
3.7.1 Uji Instrumen.....	30
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.7.3 Uji Hipotesis.....	33
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Objek Penelitian	36
4.2. Deskripsi Responden.....	37
4.3. Gambaran Variabel Yang Diteliti	37
4.3.1. Distribusi Frekuensi Variabel Berwujud (<i>Tangible</i>) (X1)	38
4.3.2. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (<i>reliability</i>) (X2).....	40
4.3.3. Distribusi Frekuensi Variabel Tanggapan (<i>Responsiveness</i>) (X3).....	41
4.3.4. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4).....	44
4.3.5. Distribusi Frekuensi Variabel Empati (<i>Emphaty</i>) (X5)	45
4.3.6. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	47
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.4.1. Uji Validitas	48
4.4.2. Uji Reliabilitas	50
4.5. Uji Asumsi Klasik	51
4.5.1. Uji Normalitas.....	51
4.5.2. Uji Multikolinieritas.....	52
4.5.3. Uji Heterokedastisitas	52
4.6. Analisis Data	53
4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.6.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.7. Pengujian Hipotesis.....	56
4.7.1 (t test / Parsial)	56
4.7.1 (F test / Simultan).....	58
4.8. Intreprestasi Hasil.....	59
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	63

5.1. Kesimpulan	63
5.2. Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

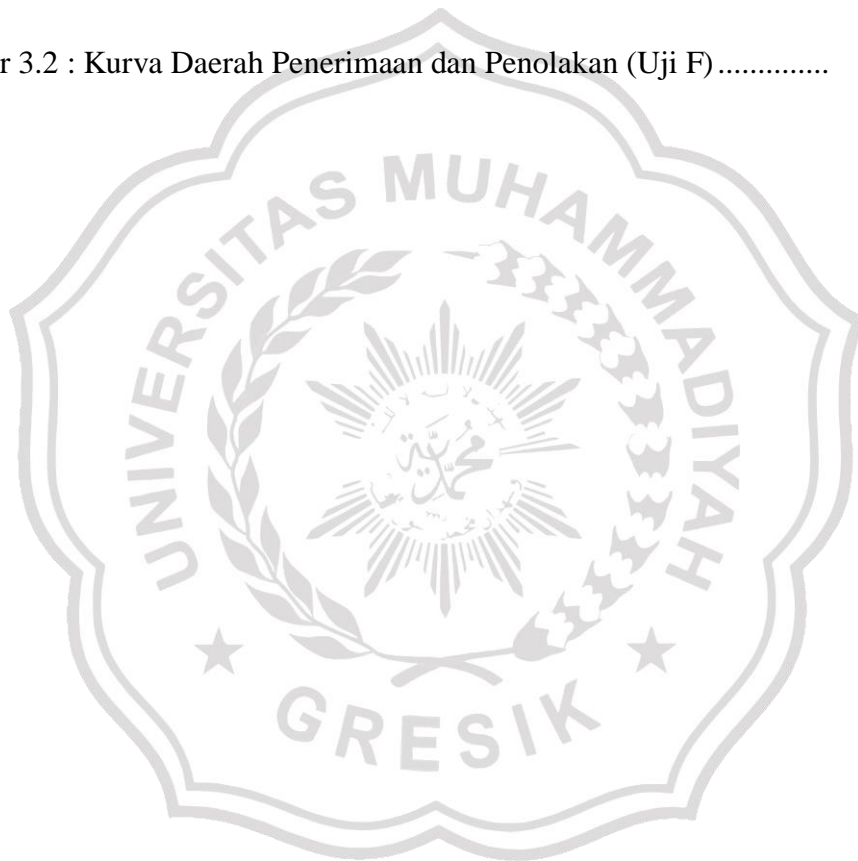
	Halaman
Tabel 2.1: Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .	8
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 : Skala Tanggapan Responden.....	38
Tabel 4.4 : Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Variabel Berwujud (<i>Tangible</i>) (X1).....	38
Tabel 4.5 : Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Variabel Kehandalan (<i>Reliabiliti</i>) (X2).....	40
Tabel 4.6 : Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Variabel Tanggapan (<i>Responsiveness</i>) (X3)	42
Tabel 4.7 : Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X3)	44
Tabel 4.8 : Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Variabel Empati (<i>Emphaty</i>) (X3).....	45
Tabel 4.9 : Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	47
Tabel 4.10 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	49
Tabel 4.11 : Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	50

Tabel 4.12 : Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.13 : Koefisien <i>Tolerance Value</i> dan VIF masing – masing variabel	52
Tabel 4.14 : Uji Glejser.....	53
Tabel 4.15 : Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.16 : Koefisien Determinasi	56
Tabel 4.17 : Hasil Analisis Uji Koefisien Parsial (Uji t)	57
Tabel 4.18 : Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	58



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Konsumen Pengguna Ojek <i>Online</i>	4
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1 : Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan (Uji t)	34
Gambar 3.2 : Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan (Uji F)	35



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuisisioner
- Lampiran 3 : Data statistik
- Lampiran 4 : t tabel
- Lampiran 5 : F tabel
- Lampiran 6 : r tabel
- Lampiran 7 : Rekapitulasi hasil jawaban kuesioner

